

Snippet van de Digidak Inspiratienota 2019

op www.blenders.be vindt je de omvattende inspiratienota

Digitale vaardigheden

De digitalisering **wijzigt de benodigde competenties** om succesvol te zijn sterk. Jobs veranderen, andere worden zelfs overbodig, terwijl er elders nieuwe banen en ontwikkelingsmogelijkheden bij komen.¹ **Levenslang leren** wordt nog belangrijker. **Mediawijsheid** als competentie is fundamenteel voor elke burger.² Uit onderzoek³ blijkt dat **datagelettertheid** één van de key-competenties vormt van de toekomst. Daarbij is **digitale fluïditeit**⁴ de sleutel voor meer autonomie.

Bij de perceptie over de eigen vaardigheden speelt leeftijd een rol: hoe ouder, hoe lager iemand de eigen digitale vaardigheden inschat. Maar het is opmerkelijk **dat de onzekerheid over digitale technologie stijgt bij de jongste leeftijdsgroepen**: 19% vindt de termen die met digitale technologie te maken hebben verwarrend (in vergelijking met 11% in 2017) en 16% twijfelt soms om digitale technologieën te gebruiken uit angst om onherstelbare schade aan te richten (8% in 2017). **Er moet voor gewaakt worden dat er op die manier geen nieuwe digitale kloof ontstaat.**⁵

ATTITUDE TEN OPZICHTE VAN DIGITALE VAARDIGHEDEN - AANDEEL (HELEMAAL) AKKOORD - SPLIT PER LEEFTIJDGROEP

		16-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65+	Totaal
Ik heb er vertrouwen in dat ik in staat ben om digitale vaardigheden te leren	2017	78%	87%	81%	75%	70%	55%	72%
	2018	80%	89%	88%	83%	77%	67%	80%
Termen gelinkt aan digitale toepassingen vind ik verwarrend	2017	11%	14%	12%	23%	34%	41%	25%
	2018	19%	14%	19%	29%	34%	35%	26%
Ik heb digitale toepassingen vermeden omdat ik er niet vertrouwd mee ben	2017	13%	15%	14%	27%	35%	41%	26%
	2018	15%	12%	18%	21%	27%	35%	22%
Ik twijfel om digitale toepassingen te gebruiken omdat ik vrees fouten te maken die ik niet kan rechtzetten	2017	8%	11%	9%	22%	28%	36%	21%
	2018	16%	11%	12%	19%	27%	29%	20%

In welke mate ga je akkoord met onderstaande stellingen in verband met digitale toepassingen & vaardigheden? - % (helemaal) akkoord (4 of 5 op vijfpuntenschaal) - Split per leeftijdsgroep (totale steekproef, N=4.547)

Het blijft een belangrijke taak van de (lokale) overheid om via het onderwijs maar ook via **publieke computerruimten, begeleide e-loketten, laagdrempelige of kleinschalige initiatieven op maat te werken aan digitale (basis)vaardigheden en mediawijsheid.**⁶

¹ SERV (2016) Platformtekst Vlaanderen 2030, 38.

² SAM, Steunpunt Mens en Samenleving (2019) 'Sociaal werk in transitie. Aanbevelingen voor het Vlaamse en federale beleid.', 14.

³ IDEALiC (2019) federaal onderzoeksproject naar e-inclusie in België, IMEC-SMIT-VUB & FTU Namur in samenwerking met Belspo - tussentijdse resultaten (<https://www.serv.be/serv/evenement/serv-rondetafel-e-inclusie>).

⁴ Burgers zijn digitaal fluïde als ze in staat zijn om vlot over te schakelen van het ene naar het andere digitale medium.

⁵ Imec (2018) digimeter, 107.

⁶ SERV (2019) Advies rond e-inclusie, 18.

Het digitale uitsluitingsmechanisme

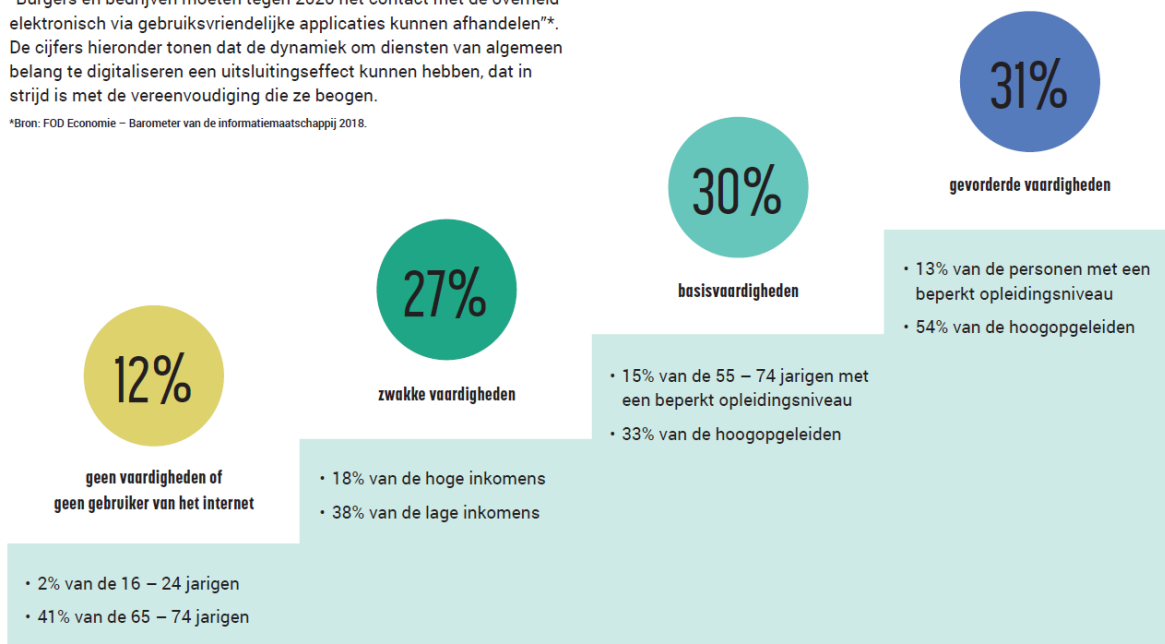
Vier burgers op tien lopen risico op digitale uitsluiting.⁷ In de digitaliserende samenleving betekent dit dat zij ook sociaal worden uitgesloten, waarbij de toegang tot sociale rechten in het gedrang komt. Het uitsluitingsmechanisme dat in het digitale zit besloten, berust enerzijds op de creatie van nieuwe mechanismen van sociale uitsluiting en anderzijds op het versterken van bestaande sociale ongelijkheden.

DIGITALE VAARDIGHEDEN

Bron: Eurostat 2018

In de prioriteiten van het 'Digital Belgium' plan staat: "Burgers en bedrijven moeten tegen 2020 het contact met de overheid elektronisch via gebruiksvriendelijke applicaties kunnen afhandelen". De cijfers hieronder tonen dat de dynamiek om diensten van algemeen belang te digitaliseren een uitsluitingseffect kunnen hebben, dat in strijd is met de vereenvoudiging die ze beogen.

*Bron: FOD Economie – Barometer van de informatiemaatschappij 2018.



Bijna 40% van de bevolking heeft geen of zwakke digitale vaardigheden, en loopt dus een risico op digitale uitsluiting.

De digitale stroomversnelling schept enorme mogelijkheden voor meer welzijn en gezondheid voor iedereen. Maar praktijkwerkers zien vaak ook als eersten de gevolgen voor wie niet mee kan. We moeten ervoor zorgen dat de digitale kloof zich niet doortrekt in maatschappelijke dienstverlening, het sociaal werk en de gezondheidszorg. **Het kan daarom nooit de bedoeling zijn dat online hulp-, dienst- of zorgverlening het offlinecontact vervangt.** Een onlinehulpaanbod moet steeds ontwikkeld worden vanuit de opdracht van de organisatie, complementair aan het bestaande aanbod, en met als eerste toetssteen een betere dienst-, hulp- en zorgverlening voor de meest kwetsbare groepen.⁸

Het lokale bestuur kan **dienstverlening koppelen aan ontmoetingsplekken in de buurt**, zoals de bibliotheek (De Krook in Gent is daar een mooi voorbeeld van), lokale handelszaken (Enchanté Gent) en/ of straathoekwerkers, wijkopbouwwerkers, ... bij het organiseren van buurtgerichte zorg (Oostende)⁹, de digidak-locaties, wijkverenigingen en buurthuizen.

⁷ KBS (2019) Infofiche digitale kwetsbaarheid

⁸ SAM, Steunpunt Mens en Samenleving (2019) 'Sociaal werk in transitie. Aanbevelingen voor het Vlaamse en federale beleid.', 13.

⁹ Dewulf, D. (2018) 'Van uitsluiting naar insluiting. Ook kwetsbare mensen willen deelnemen, op al hun levensdomeinen.', VVSG, Inspiratienota gemeenteraadsverkiezingen, 25.

Versterking van digitale vaardigheden

Eén op vijf Belgen ondervindt stress door de groeiende digitalisering, één op tien vreest voor zijn/haar job, en **60% wilt graag een internet- en computeropleiding volgen** om beter mee te zijn en bij te blijven.¹⁰

WELZIJN EN WELBEVINDEN IN HET DIGITALE

Bron: E-dossier Digitalisering Gezinsbond 2016



Middenveldorganisaties formuleren antwoorden op de vraag naar versterking van digitale vaardigheden. Het resultaat is een zeer versnipperd, verscheiden en ongeïdentificeerd veld aan initiatieven die focussen op het digitaal insluiten van kwetsbare groepen.¹¹ Het merendeel van de middenveldorganisaties ontwikkelden een aanpak die zeer nauw aansluit bij de leefwereld en behoeften van kwetsbare groepen. Door te werken in **kleine groepen**, aan een **traag tempo**, met **aangepast leermateriaal** en door middel van een **vraaggestuurde aanpak**, slagen organisaties er in de leerdrempels van kwetsbare groepen grotendeels te neutraliseren. Door hun **zeer lokale inbedding** en **samenwerking** in armoedeverenigingen of gelijkaardige kleinschalige sociale organisaties, bereiken ze bovendien de meest kwetsbare groepen.¹²

Het federaal onderzoeksproject Idealic¹³ toont aan dat alle middenveldactoren met aanbod rond e-inclusie inzetten op **toegang tot digitale media** en het **aanleren van digitale vaardigheden**. *Communicatieve, creatieve en codeervaardigheden* en *soft skills* worden vaak niet aangeboden. **Leren werken met digitale diensten** wordt steeds belangrijker, denken we maar aan: tax-on-web, e-mails opmaken, een reis plannen online, internetbankieren, VDAB,.. Slechts weinig middenveldactoren focussen op *attitudewijziging* van de gebruiker of het *versterken van de ondersteuningsnetwerken* van de gebruiker. Dit terwijl vele gebruikers te kampen hebben met negatieve attitudes zoals angst en onzekerheid.

¹⁰ Gezinsbond (2016) E-dossier Digitalisering.

¹¹ Marien, I., & Van Audenhove, L. (2012). Digitale inclusie: Het middenveld als structurele partners. In D. Dierckx, S. Oosterlynck, J. Coene, & A. V. Haarlem (Eds.), *Armoede en sociale uitsluiting: Jaarboek 2012* (pp. 317-332). (Sociale InZichten; No. 22). Acco.

¹² Marien, I., & Van Audenhove, L. (2012). Digitale inclusie: Het middenveld als structurele partners. In D. Dierckx, S. Oosterlynck, J. Coene, & A. V. Haarlem (Eds.), *Armoede en sociale uitsluiting: Jaarboek 2012* (pp. 317-332). (Sociale InZichten; No. 22). Acco.

¹³ IDEALiC (2019) federaal onderzoeksproject naar e-inclusie in België, IMEC-SMIT-VUB & FTU Namur in samenwerking met Belspo - tussentijdse resultaten (<https://www.serv.be/serv/evenement/serv-rondetafel-e-inclusie>).



Wat kan unigo voor uw gemeente betekenen?

- outreachend buurtonderzoek : Hoe wordt de communicatie met de lokale overheid ervaren? Waar knelt het? Wat kan beter?
- gebruiksvriendelijkheidstest van digitale communicatiekanalen overheid – burger
- buurtanalyse op maat: achterhalen van onderliggende noden en behoeften samen met de bewoners; opstellen gemeenschappelijke doelstellingen die de sociale cohesie versterken
- opzetten van een gedragen buurtwerking en / of advies hierrond
- versterking van bestaande projecten en samenwerkingen



Wat kan digidak voor uw gemeente betekenen?

- opstart lokale vrijwilligerswerking: burgers versterken burgers, vanuit inspraak en welbevinden van de burger, autonomie, soft skills, gebruikspraktijken en ondersteuningsnetwerken, aandacht voor leerdrempels
- versterking lokale vrijwilligersinitiatieven
- coördinatie lokale vrijwilligersinitiatieven digitale versterking
- ter beschikkingstelling online registratieplatform met cursusmateriaal en coördinatie tool voor lokale vrijwilligers
- overlegplatform tussen de verschillende diensten (sociale verhuurkantoren, bibliotheken, lokale dienstencentra, scholen, buurthuizen, woon- en verzorgingscentra,..)
- omkadering en vorming van lokale vrijwilligers rond digitale versterking en pedagogische aanpak
- laagdrempelig en toegankelijk lessenspakket rond digitale vaardigheden



Wat kan jong digidak voor uw gemeente betekenen?

- versterking van digitale vaardigheden en mediawijsheid bij jongeren: op school en / of in de vrije tijd
- train the trainer vormingen rond versterking van digitale vaardigheden en mediawijsheid bij jongeren: onderwijs / kinderopvang /jeugdwerking
- CV café: training opstellen van een digitaal CV
- vorming mediawijsheid voor de inwoners en de medewerkers van uw gemeente
- trajecten mediawijsheid op maat van scholen, ouders of sociale diensten/OCMW
- vorming rond ontwikkeling van een doordacht, gedragen mediawijs beleid